

Vergaderjaar 2018–2019

**33 835**

**Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit  
(NVWA)**

**Nr. 112**

**LIJST VAN VRAGEN EN ANTWOORDEN**

Vastgesteld 29 januari 2019

De vaste commissie voor Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit heeft een aantal vragen voorgelegd aan de Minister van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit over de brief van 15 oktober 2018 inzake derde voortgangsrapportage NVWA 2020 (Kamerstuk 33 835, nr. 107).

De Minister heeft deze vragen, mede namens de Minister voor Medische Zorg, beantwoord bij brief van 28 januari 2019. Vragen en antwoorden zijn hierna afgedrukt.

De voorzitter van de commissie,  
Kuiken

De adjunct-griffier van de commissie,  
Konings

1

Lukt het de Auditdienst Rijk (ADR) het onderzoek naar de kosteneffectiviteit en efficiëntie en naar de kostenopbouw van de tarieven voor eind 2018 af te ronden?

Antwoord

In mijn brief d.d. 4 december 2018 (Kamerstuk 33 835, nr. 108) heb ik uw Kamer geïnformeerd dat ik alle vragen zorgvuldig wil laten beantwoorden en dat de definitieve rapportages door de substantiële uitbreiding met extra onderzoeksvragen niet eind 2018, maar eind februari 2019 beschikbaar zullen zijn.

2

Kunnen de financiële kaders van de samenvoeging van de NVWA en de laboratoria van het Rikilt nogmaals gedeeld worden met de Kamer?

Antwoord

De kosten voor het monsteronderzoek voedsel- en voedselveiligheid bij de NVWA bedragen op dit moment € 16,8 miljoen (prijspeil 2019). Deze kosten worden voor ongeveer 2/3 door opdrachtgever VWS (en een beperkt deel door LNV) en 1/3 door het bedrijfsleven opgebracht. De kosten voor het monsteronderzoek door Wageningen Food Safety Research bedragen € 16,1 miljoen (prijspeil 2019).

3

Wat zijn de totale kosten van de fusie van de laboratoria van het Rikilt en de NVWA in vergelijking met de kosten voor het in stand houden van twee aparte laboratoria?

Antwoord

Indien het laboratorium voor voeder- en voedselveiligheid bij de NVWA blijft, bedragen de kosten voor het monsteronderzoek vanaf 2019 en verder € 16,8 miljoen regulier. Daarbij is er jaarlijks ca. € 3 miljoen additioneel nodig voor het herstel van de benodigde functionaliteit en wetenschappelijke kwaliteit van het laboratorium in zelfstandige vorm. De structurele kosten zijn in totaal bijna € 20 miljoen per jaar. Na de fusie zijn de structurele kosten € 16,1 miljoen. Als gevolg van de fusie zijn voor 2019 wel eenmalig incidentele kosten voorzien, vooralsnog geraamd ter grootte van € 3,5 miljoen, als gevolg van de afkoop van het verschil in arbeidsvoorwaarden, boekwaarde verlies en aanpassing van de ICT.

4

Kunt u toelichten of en hoe een van de originele doelstellingen van de versterkte centrale programmasturing van NVWA 2020 (het in staat stellen om flexibeler op te treden) gerealiseerd gaat worden (gelet op het feit dat er niet wordt ingegaan op het begrip «flexibiliteit»)?

Antwoord

Er vindt vanuit de in juni 2018 opgestelde planning (Kamerstuk 33 835, nr. 80) een voortdurende afweging plaats van inzet van capaciteit voor regulier werk, afhandelen van meldingen en incidenten en door te voeren verandering volgens NVWA 2020. Er wordt kortcyclisch gewerkt met een planning die driemaandelijks wordt bepaald, uitgevoerd, gemonitord en bijgesteld. Daarbij is aandacht voor absorptie- en verandervermogen van de organisatie en medewerkers en daardoor kan worden ingespeeld op ontwikkelingen.

5

In hoeverre vormt de complexiteit, de veelheid en de variëteit aan taken van de NVWA een belemmering voor een effectieve invoering van de vernieuwde automatisering?

Antwoord

In juni 2018 (Kamerstuk 33 835, nr. 80) is aangegeven dat als gevolg van de herijking van het ICT-deel meer tijd nodig is om de voorwaarden te scheppen voor een succesvolle invoering van de vernieuwde automatisering. Bij de aanpassing van de planning van het programma NVWA 2020 is, naast aard en omvang van de werkzaamheden, nadrukkelijk de noodzaak voor een gefaseerde invoering gezien de verschillen in wet- en regelgeving en de tijd die nodig is om de medewerkers mee te nemen in de veranderingen. Deze aspecten vormden de aanleiding voor de herijking van het ICT-deel van het programma.

De complexiteit, veelheid en variëteit aan taken vormen geen belemmering voor de ontwikkeling van de vernieuwde automatisering. De ontworpen software is namelijk zo ingericht dat een grote mate van hergebruik mogelijk is bij de stapsgewijze ontwikkeling en implementatie van de nieuwe ICT. Het herijkte plan voor het ICT-deel van programma NVWA 2020 wordt op dit moment op mijn verzoek getoetst door het Bureau ICT Toetsing (BIT).

6

Was het op dit punt van het proces verwacht dat de behaalde resultaten uitgedrukt konden worden middels de kritische prestatie-indicatoren? Zo ja, waarom is dit momenteel nog niet mogelijk? Zo nee, wanneer verwacht u dat dit wel mogelijk is?

Antwoord

Nee, de volledige implementatie van het KPI-model zal enkele jaren in beslag nemen, omdat ondersteuning vanuit de nieuwe ICT noodzakelijk is voor de meting van gegevens. Het gaan meten van prestaties met KPI's vindt daarom stapsgewijs plaats, en volgt de planning van de ICT-uitrol. Het vullen van de KPI's hangt deels af van het tempo waarin INSPECT, de nieuwe ICT-ondersteuning, in de domeinen wordt geïmplementeerd. Daarnaast moet er eerst een periode in INSPECT gewerkt worden voordat er voldoende data beschikbaar zijn om zinvol te kunnen rapporteren. Met de oude systemen kan er heel beperkt conform de gestelde indicatoren worden gerapporteerd, omdat deze niet de daarvoor vereiste gedetailleerde informatie bieden. Derhalve kon in dit stadium ook nog niet verwacht worden dat behaalde resultaten uitgedrukt worden door middel van KPI's. Dit neemt niet weg dat de NVWA de informatie die ze al wel heeft, middels de Voortgangsrapportages NVWA 2020 rapporteert. In de 3e voortgangsrapportage NVWA 2020 (Kamerstuk 33 835, nr. 107) is gerapporteerd over de eerste resultaten van de KPI's naleving, klanttevredenheid, meldingen, vragen en klachten en doorlooptijden bezwaar en beroep.

7

Welke acties lopen er bij de NVWA zodat in de toekomst wel kan worden voldaan aan de norm wat betreft de periodieke integrale afweging?

8

Wanneer is de verwachting dat een periodieke integrale afweging (van wat de NVWA kan realiseren en wat hiervan de consequenties zijn voor budget, tijd en kwaliteit tegen de beoogde concrete doelstellingen van NVWA 2020) in de directieraad van de NVWA zichtbaar gedefinieerd kan worden en ingeregeld kan zijn?

Antwoord 7 en 8

Het maken van de periodieke integrale afweging is per 1 januari 2019 ingeregeld. Voor iedere doelstelling uit NVWA 2020 is het eindbeeld (2021) beschreven en vertaald naar de belangrijkste mijlpalen voor 2019 richting deze eindbeelden. De voortgang wordt elke 2 maanden in samenhang met elkaar besproken in de directieraad van de NVWA. Ten aanzien van het deelprogramma Procesvernieuwing, Informatie en ICT wordt de voortgang maandelijks besproken.

9

Kunt u toelichten wat de stand van zaken is met betrekking tot de pilot cameratoezicht in slachthuizen?

Antwoord

Hierover zal uw Kamer op korte termijn worden geïnformeerd.

10

Wat is de frequentie van de inspecties bij individuele veebedrijven: hoe vaak wordt een individueel bedrijf bezocht door de NVWA?

Antwoord

De NVWA houdt risicogericht toezicht. Dit betekent dat er met name inspecties plaatsvinden waar het risico op niet naleving het hoogst is. In 2017 zijn in het kader van de bepalingen uit het Besluit houders van dieren 779 van de 39.390 veebedrijven bezocht. Daarmee was de toezichtintensiteit 2,0%. Hoeveel landbouwbedrijven er in het kader van de Europese verordeningen zijn gecontroleerd in de afgelopen jaren is terug te vinden in de Multi Annual National Control Plan (MANCP) rapportages. Deze zijn gepubliceerd op de website van de NVWA<sup>1</sup>.

11

Kunt u uiteenzetten met welke frequentie, op welke wijze, aan de hand van welke indicatoren en/of met behulp van welke protocollen de NVWA controleert op de naleving van artikel 1.6, lid 2 van het Besluit houders van dieren (Een dier wordt voldoende ruimte gelaten voor zijn fysiologische en ethologische behoeften)?

12

Kunt u uiteenzetten met welke frequentie, op welke wijze, aan de hand van welke indicatoren en/of met behulp van welke protocollen de NVWA controleert op de naleving van artikel 1.7, onderdeel d, van het Besluit houders van dieren (Degene die een dier houdt, draagt er zorg voor dat een dier een toereikende behuizing heeft onder voldoende hygiënische omstandigheden)?

13

Kunt u uiteenzetten met welke frequentie, op welke wijze, aan de hand van welke indicatoren en/of met behulp van welke protocollen de NVWA controleert op de naleving van artikel 1.12 van het Besluit houders van dieren (Bij het doden van dieren en daarmee verband houdende activiteiten wordt de dieren elke vermijdbare vorm van pijn, spanning of lijden bespaard)?

14

Kunt u uiteenzetten met welke frequentie, op welke wijze, aan de hand van welke indicatoren en/of met behulp van welke protocollen de NVWA controleert op de naleving van artikel 1.17, lid 1, van het Besluit houders van dieren, namelijk (Voortplantingstechnieken worden toegepast op

<sup>1</sup> <https://www.nvwa.nl/over-de-nvwa/organisatie/jaarverslagen-en-jaarplannen-nvwa/multi-annual-national-control-plan-mancp>

zodanige wijze dat bij het dier niet onnodig pijn, letsel, stress of ander ongerief wordt veroorzaakt)?

15

Kunt u uiteenzetten met welke frequentie, op welke wijze, aan de hand van welke indicatoren en/of met behulp van welke protocollen de NVWA controleert op de naleving van artikel 2.3 van het Besluit houders van dieren, namelijk (Wanneer een dier permanent of geregeld wordt aangebonden, vastgeketend of geïmmobiliseerd, wordt het voldoende ruimte gelaten voor zijn fysiologische en ethologische behoeften)?

Antwoord 11 t/m 15

De NVWA houdt risicogericht toezicht. Of er op de artikelen 1.6 lid 2, 1.7 onder d, 1.12, 1.17 lid 1 en 2.3 Besluit houders van dieren wordt gecontroleerd is afhankelijk van een aantal factoren, waaronder de wijze waarop dieren ter plaatse gehouden worden en of bepaalde handelingen plaatsvinden, bijvoorbeeld het doden van dieren of het toepassen van voortplantingstechnieken. De bepalingen uit de artikelen 1.6 lid 2, 1.7 onder d en 1.17 lid 1 Besluit houders van dieren zijn voor de meeste diersoorten onderdeel van reguliere controles.

In sommige gevallen zijn er meer specifieke bepalingen opgenomen in het Besluit houders van dieren, met name met betrekking tot de ruimte waarin een dier wordt gehouden (bijvoorbeeld het beschikbare vloeroppervlak per varken). In dat geval wordt de specifieke bepaling als norm aangehouden bij de controle. NVWA-inspecteurs maken in de regel gebruik van checklists en werkinstructies. In het geval van controle op de door uw Kamer genoemde doelvoorschriften («open normen») beschikt de NVWA niet over een set aan indicatoren en/of protocollen ten behoeve van controle op deze artikelen. Bij een controle, die veelal door twee inspecteurs wordt uitgevoerd, beoordelen de inspecteurs ter plekke of er sprake is van een overtreding van het betreffende artikel. Indien nodig worden ter beoordeling dierenartsen uit een van de welzijnsteams ingeschakeld. Ook kan een deskundigenverklaring worden opgemaakt ter onderbouwing van een vastgestelde overtreding.

16

Kunt u een uitgebreide toelichting geven op welke wijze de handhavingsinstrumenten hervormd en gemoderniseerd worden en welke resultaten tot nu toe binnen NVWA 2020 gerealiseerd zijn (gelet op het feit dat in de Derde voortgangsrapportage hier erg kort op ingaat)?

Antwoord

De NVWA houdt toezicht waar het risico het grootst is. Dat is noodzakelijk omdat haar inspectiecapaciteit beperkt is. Het is onmogelijk om alles en iedereen te inspecteren, en er zijn continu maatschappelijke ontwikkelingen die noodzaken tot aanpassing of vernieuwing van het toezicht. Daarom werkt de NVWA voortdurend aan een effectief instrumentarium. Welk instrument wordt ingezet volgt uit het doorlopen van de stappen van de handhavingsregie. Dat is een cyclisch proces, waarbij vooraf wordt nagedacht over de grootste risico's bij doelgroepen en waarbij op basis van concrete nalevingsdoelen de juiste instrumenten worden toegepast, om zo de effectiviteit van het toezicht te verhogen. Instrumenten die al langer door de NVWA worden toegepast zijn handhavingscommunicatie, het geven van waarschuwingen, het opleggen van bestuurlijke boetes en het opmaken van proces-verbaal. Om steviger te kunnen optreden tegen overtredingen op gebied van voedselveiligheid zijn de bestuurlijke boetes op dat domein verhoogd. De meest relevante instrumenten die in het kader van NVWA 2020 zijn ontwikkeld zijn:

### *Openbaarmaking*

In 2022 wil de NVWA alle relevante informatie over toezicht en uitvoering actief openbaar maken. Op dit moment maakt de NVWA oordelen actief openbaar op haar website over formulebedrijven, horecagelegenheden, visafslagen, visverwerkende bedrijven, slachthuizen (pluimvee en roodvlees), zonnestudio's, indoorspeelhallen, en diverse productonderzoeken productveiligheid. Daarnaast wordt informatie over gewasbeschermingsmiddelen op groente en fruit openbaar gemaakt.

### *Private Kwaliteitssystemen*

Op dit moment zijn vier kwaliteitssystemen door de NVWA geaccepteerd voor ketenborging.nl in de sector industriële productie van levensmiddelen en twee kwaliteitssystemen in de sector productie van diervoeders. In de primaire sector zijn twee kwaliteitssystemen in de afrondende fase voor acceptatie en hebben vier kwaliteitssystemen aangegeven dat ze zich in 2019 willen aanmelden voor acceptatie voor ketenborging.nl. Na acceptatie voor ketenborging.nl is per kwaliteitssysteem onderzocht welke meerwaarde het systeem heeft voor het NVWA toezicht. Op basis van de vastgestelde meerwaarde kan de NVWA haar toezicht risicogericht aanpassen.

In 2018 heeft aangepast toezicht plaats gevonden bij gecertificeerde bedrijven in de industriële productie van levensmiddelen. In 2019 zal dit voortgezet worden. Ook worden in 2019 de mogelijkheden voor aangepast toezicht in de diervoeder sector onderzocht. Met de geaccepteerde kwaliteitssystemen is een proces gestart om te werken aan de verhoging van de meerwaarde voor het NVWA toezicht.

### *Internettoezicht*

Het NVWA-brede project «toezicht op internethandel» is in 2018 gestart en heeft als doel toezicht op internethandel te professionaliseren door het ontwikkelen van tools en opleidingen voor de inspecteurs, het NVWA-breed inzetten van «best practices» die zijn ontwikkeld in de afzonderlijke domeinen en het verschaffen van duidelijke juridische kaders voor de inspecteurs. Daarnaast heeft het project als doel stakeholders te activeren bij het borgen van publieke belangen online door aanbieders en kopers op het internet voor te lichten en door de samenwerking op te zoeken met intermediairs (marktplaatsen).

Als invulling van dat laatste hebben de domeinen natuur en gewasbescherming van de NVWA een succesvolle pilot gedraaid met een intermediair. Hierbij werden consumenten beschermd tegen advertenties, waarin zaken werden aangeboden die niet toegestaan zijn. De aanpak die in deze pilot werd getest, wordt nu uitgerold binnen de NVWA. De samenwerking met intermediairs zal in de komende jaren worden verbreed en geïntensiveerd.

### *Administratieve controles*

Door de NVWA wordt onderzoek in elektronische gegevensbestanden uitgevoerd. Door EDP-audits (Electronic Data Processing) kan de NVWA in korte tijd verschillende gegevens vergelijken en tekortkomingen signaleren. Met regulier toezicht zou dit onuitvoerbaar lang duren.

De ontwikkelingen in de markt zorgen ervoor dat ondernemingen hun administratieve processen meer en meer digitaliseren. Hierdoor worden de inspecteurs en auditors binnen de NVWA in toenemende mate geconfronteerd met digitale registraties en opgaven. Door de NVWA worden onder meer de onderstaande activiteiten uitgevoerd:

- Controle op systemen en processen van bedrijven (bijvoorbeeld vanuit de General Food Law, de controle op traceringsvereisten, etiketteringsvoorschriften, productintegriteit, gewasbeschermingsmiddelen-, mest- en diergeneesmiddelenwetgeving). Daarbij worden verschillende administraties gebruikt zoals de voorraad-, logistieke-, productie-, financiële administratie en bedrijfsspecifieke administraties. Door onderlinge vergelijking van administratieve gegevens (data) kunnen onregelmatigheden aan het licht komen.
- Controle in de administratie in verband met het afgeven van certificaten en handels-documenten (bijvoorbeeld import-, export en afvoer van dierlijke bijproducten).
- Aandacht voor hoe een bedrijf haar processen heeft georganiseerd en welke maatregelen zij heeft genomen om omissies in de administraties, overtredingen en onrechtmatigheden te voorkomen (bijvoorbeeld bij productauthenticiteit en -integriteit, oneerlijke handel, klachten en meldingen).

#### *Fraudeaanpak*

Via het FEK (Fraude Expertise Knooppunt) is de samenwerking tussen de Buitengewoon opsporingsambtenaren (BOA), die toezicht uitoefenen, en de Algemeen Opsporingsambtenaren (AOA), die de opsporing doen, geïntensiveerd. Deze samenwerking ziet voornamelijk op de ondersteuning bij de strafrechtelijke toepassing van opsporingsbevoegdheden op basis van de Wet Economische Delicten, welke behoren tot de standaard bevoegdheden van de BOA. De samenwerking bestaat uit advisering, begeleiding en coaching van de BOA door de AOA. Sinds 1 oktober 2018 is een zogenaamd FEK-team operationeel, dat FEK-zaken inzichtelijk maakt en ondersteunt. Het team bestaat uit tien rechercheurs, waarmee de capaciteit voor het ondersteunen van dit soort onderzoeken door de BOA's aanzienlijk is toegenomen.

#### *Digitaal toezicht*

De NVWA zet in op modernisering en innovatie van toezicht. Voorbeelden hiervan zijn de volgende pilots:

- de inzet van drones om effectiviteit van het proces te vergroten (vervangt geheel of gedeeltelijk een bestaand proces). Vanaf begin 2019 is dit actueel voor onderdelen van de domeinen «Levende dieren en diergezondheid», «Dierenwelzijn», «Meststoffen», «Natuur» en «Grondgebonden subsidieregelingen». Concrete voorbeelden zijn kadaver opsporing en voorkoming bruinrot.
- scraping<sup>2</sup> en monitoring van het internet op specifieke producten en diensten, trendontwikkelingen en hypeontwikkeling (om in de toekomst sneller en adequater te kunnen reageren op bepaalde ontwikkelingen. Sinds 2018 wordt dit instrument met name ingezet op de domeinen Horeca en ambachtelijke productiebedrijven, Natuur en Productveiligheid. Concrete voorbeelden zijn het scrapen van de handel in springkussens en attracties, het scrapen op Li-accu's naar aanleiding van de berichtgeving inzake de hoverboards en het scrapen om de handel in invasieve exoten in beeld te krijgen.
- op vlak van ontwikkeling en inzet van beeldherkenning is, in samenwerking met Naturalis, een succesvolle pilot afgerond gericht op het herkennen van invasieve exoten. De huidige ontwikkeling en inzet is erop gericht een generieke infrastructuur in te richten, waardoor het mogelijk wordt dit instrument op grote schaal toe te passen.

<sup>2</sup> Een computertechniek waarbij software wordt gebruikt om informatie van webpagina's te extraheren en al dan niet te analyseren.



## *Export Kanalisatie Systeem (EKS)*

Op het vlak van controle van de export van producten is een aanpassing in de werkwijze ingezet. Waar in het verleden bij export de certificerende inspecteur naar de exportlocatie moest gaan is in 2018 het EKS-systeem operationeel geworden, met name voor de vleessector. EKS is een methode waarbij een bedrijf dat hiervan gebruik maakt in eerste instantie door de NVWA wordt beoordeeld op de aanwezigheid van een kwaliteits-/garantiesysteem dat voldoet aan de Europese eisen en de eisen die betrokken derde landen aan export stellen. Indien de werkwijze akkoord is kan het bedrijf meerdere typen exportcontroles zelfstandig uitvoeren, waarna op afstand een certificaat wordt afgegeven. Dit komt het logistieke proces van het bedrijf ten goede en heeft voor het bedrijf een kostenbesparende werking. Ter controle van dit systeem worden door de NVWA steekproeven uitgevoerd. In geval van afwijkingen wordt, afhankelijk van de ernst van de overtreding, gradueel een hogere inspectiefrequentie toegepast. Bij goede resultaten vermindert de frequentie.

17

Wanneer verwacht u dat alle twaalf ketenanalyses gereed zijn?

Antwoord

De planning van de ketenanalyses is met uw Kamer gedeeld via de Tweede Voortgangsrapportage NVWA 2020 (Kamerstuk 33 835, nr. 78) en via de brief waarin een nieuwe planning voor de (informatie)producten van NVWA 2020 is gecommuniceerd (Kamerstuk 33 835, nr. 80). Deze nieuwe planning geeft aan dat de 12 ketenanalyses in 2021 gereed zullen zijn en dat vanaf 2019 steeds 2 tot 3 ketenanalyses per jaar worden gemaakt. Zoals is aangegeven in het Actieplan Voedselveiligheid (Kamerstuk 26 991, nr. 536) zullen over het opstellen van ketenanalyses nadere afspraken worden gemaakt in het kader van de jaarplancyclus.

18

Wanneer en op welke manier worden de ketenanalyses geëvalueerd?

Antwoord

De NVWA wil een open en lerende organisatie zijn. Daarom werkt de NVWA continu aan het vergroten van de efficiëntie en effectiviteit van het proces van de ketenanalyses. Daarbij luistert zij ook naar de terugkoppeling van stakeholders die kan helpen dit proces te verbeteren. Voorbeelden van inmiddels toegepaste of in gang gezette verbeteringen zijn het vanaf de start van een ketenanalyse betrekken van stakeholders en maatschappelijke organisaties en het versterken van datamanagement. Ook in het Actieplan Voedselveiligheid is aangegeven dat we heldere afspraken zullen maken over de nog te publiceren ketenanalyses. Daarbij zal gebruik worden gemaakt van ervaringen die zijn opgedaan met de tot nu toe opgestelde ketenanalyses. In de voortgangsrapportage over het actieplan wordt u hierover nader geïnformeerd.

19

Wat doet de NVWA met de inbeslaggenomen handel, goederen en financiële middelen?

Antwoord

In beslaggenomen contante financiële middelen worden op de eigen rekening van de NVWA gestort en worden op basis van een gelijklopende factuur in beslag genomen door het Openbaar Ministerie (OM). In beslaggenomen goederen worden afgegeven bij een beslaghuis van de



politie. Inbeslaggenomen dieren worden via RVO ondergebracht in daarvoor bestemde opvang. Afwikkeling van beslag is in handen van het OM.

20

In hoeverre wordt er bij de benoemde veranderingen rekening gehouden met de werkbelasting van inspecteurs en hoe krijgen medewerkers in de toekomst meer de ruimte om misstanden aan de kaak te stellen, aangezien inspecteren mensenwerk blijft?

Antwoord

De werkbelasting van inspecteurs en medewerkers van de NVWA in het algemeen is al geruime tijd punt van aandacht en vraagt om een gerichte aanpak. Deze aanpak richt zich met name op het terugbrengen van de belasting door risicogericht te werken, het stellen van prioriteiten, het voorzien in voldoende capaciteit, duidelijkheid over en structureren van de werkprocessen en een duurzame effectieve match tussen mensen en taken. Dit vraagt nadrukkelijke keuzes en heldere sturing door het verantwoordelijke management.

Onderdeel van de verandering is het meer risicogericht handhaven. Op basis van kennis uit de wetenschap en de handhavingspraktijk brengt de NVWA risico's steeds scherper in beeld. De inspectie bij geselecteerde bedrijven is bij uitstek mensenwerk, waar inspecteurs hun kennis en kunde inzetten om bedrijven te stimuleren te voldoen aan wet- en regelgeving. Hun bevindingen vormen, op basis van het interventiebeleid, aanleiding voor interventies bij individuele bedrijven. Afwijken van het interventiebeleid kan alleen wanneer dat gemotiveerd is en schriftelijk vastgelegd, bijvoorbeeld in het Rapport van Bevindingen.

21

Er wordt gesproken over aangepaste en hogere begrote kosten bij de planning van het veranderproces, welke kosten zijn dit?

Antwoord

In de brief van 7 juni 2018 (Kamerstuk 33 835, nr. 80) is aangegeven dat de uitloop zorgt voor een aangepaste planning voor de ICT-ontwikkeling in NVWA 2020. Dit brengt meerkosten met zich mee omdat de ICT-projectorganisatie over een extra looptijd van 22 maanden ingezet zal moeten worden, omdat tijdens het implementatietraject de bestaande ICT-applicaties in beheer zullen moeten blijven en vanwege overige aanvullende kosten zoals extra hardware. De dekking van deze kosten kan gevonden worden binnen de bestaande financiële kaders.

22

Hoe is de afgelopen tijd gewerkt aan de uitkomsten zoals beschreven in het plan van aanpak, zoals dat het programma niet tot de gewenste uitkomsten leidde?

Antwoord

In het plan van aanpak NVWA 2020 (Kamerstuk 33 835, nr. 49) is het «niet opleveren van de gewenste outcome» als mogelijk risico aangegeven en is een aantal beheersmaatregelen genoemd, waaronder het monitoren van de effecten van nieuwe instrumenten. Een voorbeeld hiervan is het aanpassen van de werkwijze ten aanzien van de ketenanalyses, zoals beschreven in het antwoord op vraag 17 en 18.

23

Hoe is de afgelopen periode gewerkt aan de uitkomsten van het plan van aanpak, waarin externe ontwikkelingen de transformatie beïnvloedden en welke externe ontwikkelingen waren dit?

#### Antwoord

In het plan van aanpak NVWA 2020 (Kamerstuk 33 835, nr. 49) is de invloed van externe ontwikkelingen als mogelijk risico aangemerkt en zijn beheersmaatregelen beschreven. In de Derde Voortgangsrapportage NVWA 2020 (Kamerstuk 33 835, nr. 107) zijn actuele ontwikkelingen en daarmee gepaard gaande risico's met betrekking tot de ICT-vernieuwing benoemd. Daar is tevens beschreven hoe de NVWA daarmee omgaat. Naast de externe ontwikkelingen beschreven in de Derde Voortgangsrapportage NVWA 2020 (Kamerstuk 33 835, nr. 107) is de opvolging van de aanbevelingen van de Commissie Sorgdrager relevant voor de transformatie. Als gevolg hiervan is bijvoorbeeld de aanpak van het systeem van meldingen met voorrang aangescherpt.

24

Er wordt gesproken over een strategische personeelsplanning, wat wordt hier onder verstaan en hoe worden de meest noodzakelijke mensen aangetrokken?

#### Antwoord

Strategische personeelsplanning is een hulpmiddel om inzicht te krijgen op welke wijze de personele bezetting van de NVWA zich dient te ontwikkelen om de strategische doelstellingen van de NVWA te realiseren. Dit krijgt het komende half jaar extra aandacht; van elke medewerker wordt vastgesteld wat zijn talenten, ambitie en mogelijkheden zijn. Dit kan ook worden benut om te ontwikkelen naar een andere (beschikbare) functie binnen de NVWA. Indien versterking nodig is, en onvoldoende intern kan worden ingevuld, wordt gericht extern geworven. Dit wordt, in verband met de Brexit, nu voor dierenartsen gedaan.

25

Hoe lang duurt het gemiddeld voordat burgers en bedrijven een antwoord krijgen van de NVWA op de gestelde vraag?

#### Antwoord

In de periode van 1 juli 2018 tot 1 januari 2019 zijn er door burgers en bedrijven 10.167 geregistreerde vragen ingediend bij de NVWA. Hiervan zijn er 9.551 (94%) binnen 4 weken beantwoord.

26

Over welke onderdelen van de NVWA zijn er in het eerste halfjaar van 2018 klachten ingediend?

#### Antwoord

Er zijn 140 klachten ingediend, waarvan 15 ongegrond. De klachten gaan over de uitvoering van inspecties, de uitvoering van keuringen, het onvoldoende handhaven en inspecteren naar aanleiding van meldingen, de tijdige beantwoording van vragen en het gedrag van medewerkers tijdens telefonisch contact. De ingediende klachten geven de NVWA feedback op haar functioneren, waardoor ze haar dienstverlening en primaire processen waar mogelijk verbetert.

27

Met welke maatregelen verwacht u de doorlooptijd van bezwaar en beroep te verhogen van 22% naar 70% binnen twee jaar?

#### Antwoord

De rapportage van 22% bezwaren binnen termijn afgehandeld is laag. Dit is te wijten aan: de overdracht van oude bezwaarschriften van RVO.nl naar de NVWA, een hogere instroom van bezwaren dan verwacht, De vele

bezwaren over retributietarieven en de bezwaren waarmee handhaving in de meerlingenproblematiek en fipronil gepaard is gegaan. Maatregelen die worden genomen richten zich op het op orde krijgen van de capaciteit, het efficiënter inrichten van werkprocessen en waar kan vroegtijdig met de indiener van bezwaar in gesprek gaan over de aard van het bezwaar. Dit is erop gericht bezwaren te voorkomen en de redenen die gepaard zijn gegaan met het bezwaar op een andere wijze bespreekbaar te maken. Het streven is om, net als vergelijkbare andere organisaties, het tijdig afhandelen van de bezwaren op 70% te krijgen.